

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



OLEH :

BUDI DWI LAKSONO
NPM. 0841010012

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA
2012

**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR**

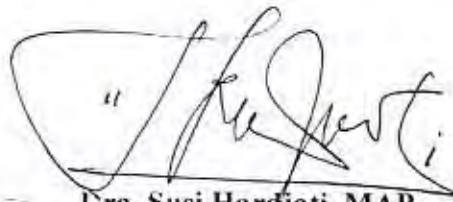
Disusun Oleh :

BUDI DWI LAKSONO
NPM. 0841010012

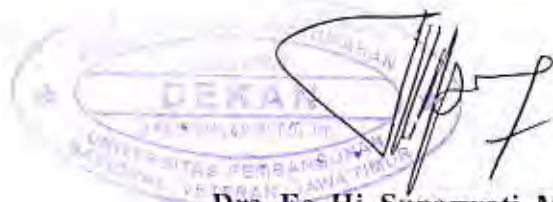
Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama


Dra. Susi Hardjati, MAP
NIP. 196902101993032001

**Mengetahui
DEKAN**


Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR**

OLEH :

BUDI DWI LAKSONO
NPM. 0841010012

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal :

Tim Penguji

Penguji I



Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Penguji II



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Penguji III



Dra. Susi Hardjati, MAP
NIP. 196902101993032001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat yang dilimpahkan, sehingga skripsi dengan judul “KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Susi Hardjati, MAP selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat, saran serta kritik yang membangun kepada penulis dan penulis juga menerima bantuan dari berbagai pihak, baik berupa moril, spiritual maupun materiil.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis yang diantaranya yaitu :

1. Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran ” Jawa Timur.
2. Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran ” Jawa Timur.
3. Dr. Lukman Arif, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran ” Jawa Timur.

4. Dra. Susi Hardjati, MAP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
5. Dosen – Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan kepada penulis.
6. Ir. Masruri, Dipl. HE selaku Kepala Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
7. Yunus, S.Pd, M.Si selaku Kepala SubBidang Layanan Perpustakaan
8. Seluruh staf Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini akan ditemukan banyak kekurangan. Kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan penulis pada khususnya

Surabaya, Desember 2011

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	18
2.2.1.1 Definisi Pelayanan.....	18
2.2.1.2 Definisi Pelayanan Publik.....	18
2.2.1.3 Tujuan Pelayanan.....	19
2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	20

2.2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.3 Konsep Kepuasan Masyarakat.....	23
2.2.3.1 Definisi Kepuasan Masyarakat.....	23
2.2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.....	26
2.2.3.3 Manfaat Kepuasan Masyarakat.....	27
2.2.4 Konsep Perpustakaan.....	28
2.2.4.1 Definisi Perpustakaan.....	28
2.2.4.2 Sistem Pelayanan Perpustakaan.....	29
2.2.4.3 Tugas dan Fungsi Perpustakaan.....	30
2.3 Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.3.1 Sumber Data.....	38
3.3.2 Pengumpulan Data.....	39
3.4 Metode Analisa Data	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Badan Perpustakaan dan Kearsipan	
Pemerintah Provinsi Jawa Timur.....	42
4.1.1 Profil Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa	
Timur	42
4.1.2 Visi dan Misi.....	58
4.1.3 Komposisi Pegawai Badan Perpustakaan dan	
Kearsipan Provinsi Jawa Timur.....	59
4.1.3.1 Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.1.3.2 Data Pegawai Berdasarkan Pendidikan dan	
Jabatan.....	59
4.1.3.3 Data Pegawai Berdasarkan Golongan dan	
Jabatan.....	60
4.1.3.4 Jumlah Pustakawan.....	61
4.1.4 Sarana dan Prasarana.....	61
4.1.5 Komposisi Anggota, Pengunjung, Peminjam di	
Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur...	63
4.1.5.1 Data Anggota Perpustakaan.....	63
4.1.5.2 Data Pengunjung Perpustakaan.....	64
4.1.5.3 Data Peminjam Perpustakaan.....	65
4.1.6 Kegiatan Layanan di Badan Perpustakaan dan	
Kearsipan Provinsi Jawa Timur.....	65

4.2	Karakteristik Responden di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.....	70
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	71
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	73
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	73
4.3	Penyajian Data.....	74
4.4	Analisa Data.....	90
4.4.1	Menghitung Nilai Rata-Rata Masing-Masing Unsur Pelayanan.....	90
4.4.2	Menghitung Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang.....	91
4.4.3	Menghitung Nilai Rata-Rata Tertimbang Masing-Masing Unsur Pelayanan.....	92
4.4.4	Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	92
4.5	Pembahasan.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		114
5.1	Kesimpulan.....	114
5.2	Saran.....	115

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAKSI

BUDI DWI LAKSONO (0841010012). KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR. SKRIPSI TAHUN 2012.

Penelitian ini didasarkan pada fenomena yang terjadi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yaitu bentuk pengaduan dalam bentuk secara tertulis melalui blanko surat pengaduan masyarakat, serta secara lisan yaitu melalui nomor telepon yang telah disediakan. Macam pengaduan atau keluhan terbanyak ditemukan di bagian pelayanan pendaftaran anggota, sedangkan bentuk pengaduan lainnya terdapat pada masing-masing bagian yaitu pada layanan anak, layanan internet serta tentang penataan buku koleksi. Selain hal itu, masalah yang tak kalah pentingnya yang merupakan sorot utama oleh masyarakat akan kepuasan pelayanan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yaitu mengenai sikap petugas yang cenderung kurang ramah dalam melayani masyarakat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang memiliki satu variabel yaitu tentang Kualitas Pelayanan yang diukur dari pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat.

Untuk mengukur kualitas pelayanan maka digunakan 14 unsur sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004. Di dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah para pengunjung atau masyarakat pengguna jasa perpustakaan sebanyak 150 responden, pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini, menggunakan Accidental Sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil dari penelitian ini adalah besarnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini yaitu 75,2245 masuk dalam kategori nilai persepsi 3, nilai interval IKM 2,51-3,25 kemudian nilai interval konversi IKM antara 62,51-81,25 dengan mutu pelayanan B sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur masuk dalam kategori BAIK.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bergesernya manajemen pemerintahan dari Old Public Administration (OPA) ke New Public Management (NPM) melalui penekanan pada pelayanan yang lebih berorientasi kepada masyarakat hendaknya dijadikan landasan di dalam pengelolaan birokrasi yang lebih efektif dan efisien

Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sianipar, 1998:5).

Dalam kaitannya dengan hal tersebut, maka pemerintah hendaknya selalu berorientasi pada masyarakat dengan menerapkan konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat (community based service). Menurut Sianipar (2000:14), konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat adalah suatu pemikiran, perencanaan dan pelaksanaan tugas pemerintah yang berorientasi terhadap pemenuhan kebutuhan, keperluan dan kepentingan masyarakat.

Perpustakaan sebagai organisasi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dianggap bermutu atau berkualitas apabila memenuhi empat kriteria yang dikemukakan oleh M. Juran dalam Tjiptono (2002:11) yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan, ketepatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, keramahan petugas dalam menghadapi masyarakat serta kenyamanan tempat pelayanan. Dengan kata lain, perpustakaan sebagai pusat dan penyalur informasi harus selalu siap memberi pelayanan yang baik kepada penggunanya. Pelayanan yang demikian ini dapat meningkatkan citra perpustakaan dan pustakawan di mata masyarakat.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2000:146), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dalam menyelenggarakan pelayanan, pihak penyedia dan pemberi pelayanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan konsumen (consumer satisfaction). Sebagai pihak pemberi layanan, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur tidak akan mengetahui apakah masyarakat yang dilayani merasa terpenuhi akan kebutuhannya (puas atau tidak), karena yang merasakan kepuasan dari suatu layanan hanyalah individu atau masyarakat yang bersangkutan. Sifat kepuasan sangat bersifat subjektif, sehingga sulit sekali untuk mengukurnya. Dalam memberikan pelayanan, pihak penyedia dan pemberi pelayanan harus mengutamakan kebutuhan masyarakat yaitu dengan cara memperbaiki dan meningkatkan sarana dan prasarana yang ada serta meningkatkan

efektivitas pegawai dalam memberikan pelayanan. Suatu pelayanan publik dapat dikatakan bermutu atau berkualitas apabila masyarakat sebagai pengguna dapat terpenuhi kebutuhannya.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan, dibutuhkan suatu alat ukur atau indikator untuk mengukur seberapa tinggi tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dan bagaimana kualitas pelayanan di organisasi tersebut. Sesuai dengan Keputusan Menteri PAN Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat empat belas indikator untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat, suatu organisasi dapat mengetahui dengan pasti dan jelas bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di tempat tersebut dan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi.

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca bukan untuk dijual (Basuki, 1991:3). Keberadaan perpustakaan dalam suatu masyarakat tetap dipertahankan karena perpustakaan mempunyai fungsi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Adapun beberapa fungsi perpustakaan (Basuki, 1991:27) :

- a. Fungsi penyimpanan, bertugas menyimpan koleksi (informasi) karena tidak mungkin semua koleksi dapat dijangkau oleh perpustakaan.

- b. Fungsi informasi, perpustakaan berfungsi menyediakan berbagai informasi untuk masyarakat.
- c. Fungsi pendidikan, perpustakaan menjadi tempat dan menyediakan sarana untuk belajar baik dilingkungan formal maupun non formal.
- d. Fungsi rekreasi, masyarakat dapat menikmati rekreasi kultural dengan membaca dan mengakses berbagai sumber informasi hiburan.
- e. Fungsi kultural, perpustakaan berfungsi untuk mendidik dan mengembangkan apresiasi budaya masyarakat melalui berbagai aktifitas.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan sekaligus merupakan indikator keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan.

Suatu layanan perpustakaan dapat dikatakan sebagai pelayanan prima apabila memuat tiga hal yaitu cepat (cepat dalam memberikan pelayanan sehingga seseorang tidak perlu menunggu waktu terlalu lama), tepat waktu (orang dapat memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya), dan benar (pelayanan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan) sehingga masyarakat terpuaskan akan kebutuhannya.

Dalam era reformasi ini perpustakaan mempunyai peran yang sangat penting karena selain sebagai sarana pembelajaran, perpustakaan juga dipercaya mampu membentuk tata kehidupan umat manusia yang berkemampuan mencerdaskan masyarakat.

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur adalah sebuah lembaga baru yang dibentuk sebagai dampak pemberlakuan Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Lembaga yang merupakan hasil penggabungan dari dua lembaga, yaitu Badan Perpustakaan Provinsi Jawa Timur dan Badan Arsip Provinsi Jawa Timur ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 10 tahun 2008 tanggal 20 Agustus 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Jawa Timur. Diberlakukannya juga Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dan diharapkan setiap perpustakaan menerapkan tata cara pelayanan perpustakaan berdasarkan standard nasional perpustakaan.

Adapun visi dari pelayanan yaitu “Terdepan Dalam Melayani Masyarakat” serta misi dari pelayanan ialah “ Memberikan pelayanan yang murah, cepat aman, dan menarik serta bermanfaat”. Dari visi dan misi tersebut, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur mempunyai komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada para pengunjung yang diperkuat dengan slogan ”Kepuasan anda adalah kebahagiaan kami, masyarakat gemar membaca dambaan kita bersama”.

Pelayanan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur pada dasarnya sudah mengacu pada pelayanan prima. Hal tersebut dapat diperkuat dengan visi, misi, serta slogan yang ada. Dengan adanya pelayanan prima diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa

perpustakaan atau masyarakat dengan memaksimalkan pelayanannya secara efektif dan efisien.

Namun pada kenyataannya, terdapat beberapa hal yang masih kurang memenuhi persyaratan dalam layanan perpustakaan dapat dikatakan sebagai pelayanan prima. Dari permasalahan yang ada, banyak ditemukan keluhan-keluhan yang diterima oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dari pengguna jasa perpustakaan atau masyarakat setiap tahunnya. Adanya pengaduan atau keluhan dari masyarakat atau pengguna jasa perpustakaan merupakan salah satu indikator bahwa masyarakat kurang terpenuhi akan kebutuhannya dalam menerima pelayanan di perpustakaan. Masyarakat mengeluhkan pelayanan di perpustakaan masih kurang memenuhi persyaratan sebagai pelayanan prima.

Adapun pengaduan yang diterima oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur setiap tahunnya yaitu berkisar sepuluh hingga lima belas pengaduan baik secara lisan maupun tulisan yaitu bentuk pengaduan dalam bentuk secara tertulis melalui blanko surat pengaduan masyarakat, serta secara lisan yaitu melalui nomor telepon yang telah disediakan. Pengaduan tersebut dimasukkan dalam agenda sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Macam pengaduan atau keluhan terbanyak ditemukan di bagian pelayanan pendaftaran anggota, sedangkan bentuk pengaduan lainnya terdapat pada masing-masing bagian yaitu pada layanan anak, layanan internet serta tentang penataan buku koleksi yang jumlahnya banyak ditemukan berkisar dua hingga lima pengaduan. Selain hal itu, masalah yang tak

alah pentingnya yang merupakan sorot utama oleh masyarakat akan kepuasan pelayanan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yaitu mengenai sikap petugas yang cenderung kurang ramah dalam melayani masyarakat. Berikut akan dijelaskan beberapa bentuk pengaduan atau komplain dari masyarakat perihal pelayanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Pelayanan yang dianggap masih kurang memenuhi persyaratan sebagai pelayanan prima diantaranya mengenai buku koleksi. Buku koleksi yang ada di ruang baca dewasa yang penempatannya tidak pada tempatnya sehingga menyulitkan pengunjung untuk mencari buku yang diinginkan, sedangkan pada katalog online buku yang diinginkan tidak sedang dipinjam dan berada pada rak yang telah disediakan. Namun dalam kenyataannya, buku yang diinginkan tidak berada pada tempatnya dan membuat masyarakat kebingungan akan keberadaan buku tersebut sehingga harus bertanya pada petugas yang bersangkutan dan petugas menjawab dengan nada kurang bersahabat yang menerangkan bahwa buku tersebut mungkin sedang dipinjam.

Letak buku yang kurang beraturan dan rapi terkadang membuat pengunjung kesulitan saat mencari buku yang diinginkan. Terlihat beberapa buku koleksi yang tahun terbitnya sudah sangat lama yang penggunaannya sudah tidak diperlukan lagi karena terdapat buku koleksi dengan tahun terbit yang terbaru sehingga keberadaan buku terbitan lama tidak diperlukan lagi. Selain itu, terdapat beberapa buku koleksi yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh pengguna jasa perpustakaan, namun pada kenyataannya buku koleksi tersebut tidak dimiliki oleh Badan Perpustakaan dan

Kearsipan Provinsi Jawa Timur yaitu koleksi tentang keperawatan dan pramuka yang dirasa pengguna jasa masih sangat sedikit sehingga masyarakat mengeluhkan keberadaan buku tersebut.

Dilihat dari jumlah buku koleksi dengan jumlah pengunjung yang datang setiap harinya, pada dasarnya jumlah buku koleksi yang disediakan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sudah memenuhi standard yaitu sebanyak empat buah (eksemplar) setiap masing-masing judul. Pada kenyataan yang ada, keberadaan buku-buku tersebut terkadang sulit dilacak keberadaannya yang dikarenakan beberapa faktor, misalnya buku tersebut berada di tempat lain atau pada rak yang tidak pada tempatnya.

Berikut bentuk pengaduan yang diterima oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam bentuk keluhan atau pengaduan mengenai layanan tersebut pada tanggal 4 Januari 2011 oleh Adi, mahasiswa UBAYA Fakultas Psikologi :

”Saya sudah mengetik buku yang ada di komputer dan buku tersebut ada dan tidak sedang dipinjam, namun pada kenyataannya buku tersebut tidak ada ditempatnya dan saya bertanya kepada petugas mungkin buku tersebut berada di tempat lain dan menyuruh saya mencari buku yang lain saja”

(Sumber : Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur)

Hal tersebut juga diperjelas oleh bentuk keluhan atau pengaduan mengenai layanan yang serupa yaitu pada tanggal 16 Mei 2011 sebagaimana yang diungkapkan oleh Ayu Agustin :

”Buku tentang sejarah sulit ditemui, padahal di katalog online sedang berada di tempat”.

(Sumber : Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur)

Bentuk keluhan atau pengaduan yang diterima oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur selanjutnya ialah mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Banyak keluhan yang diterima oleh pihak perpustakaan dari masyarakat tentang sikap dan perilaku petugas yang terkesan kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Disaat ada pengunjung yang menanyakan keberadaan tentang layanan di perpustakaan, petugas menjawab dengan nada yang kurang bersahabat. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan prinsip yang harus dilaksanakan oleh setiap pihak pemberi pelayanan yaitu 3S (Senyum, Salam, Sapa) karena masyarakat masih mengeluhkan sikap dan perilaku petugas yang kurang bersahabat dan tidak maksimal dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat kurang terpenuhi akan kebutuhannya dalam menerima pelayanan di perpustakaan.

Terkait dengan sikap dan perilaku petugas (Sumber Daya Manusia), di ruang baca dewasa setiap rak buku koleksi yang ada sudah terdapat petugas yang merapikan dan meletakkan buku sesuai dengan klasifikasinya. Namun pada kenyataannya, banyak buku koleksi yang terlihat rapi namun tidak sesuai dengan klasifikasinya sehingga ketika pengunjung mencari buku yang diinginkan merasa kesulitan akan keberadaan buku tersebut. Hal ini disebabkan karena petugas yang bersangkutan, yang sesuai dengan tugasnya melakukan penataan buku koleksi dengan tidak pada aturan yang berlaku. Artinya petugas dengan sengaja ataupun tidak sengaja meletakkan buku tersebut secara berjajar sehingga terlihat rapi, padahal buku tersebut seharusnya tidak berada pada rak yang semestinya.

Disamping itu, dijumpai beberapa petugas yang kurang disiplin dalam berpakaian. Hal ini dapat dijumpai dengan adanya petugas yang menggunakan alas kaki berupa sandal ketika memberikan pelayanan ataupun terdapat atribut yang tidak terpasang (misalnya identitas petugas). Hal tersebut akan membuat citra perpustakaan menurun di mata masyarakat karena ketidakdisiplinan pegawai pada saat bekerja. Berikut bentuk pengaduan yang diterima oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam bentuk keluhan atau pengaduan mengenai layanan tersebut pada tanggal 5 Juli 2011 yang diungkapkan oleh Rendy :

”Petugas bagian pendaftaran anggota kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan terkesan memarahi pengunjung ketika pengunjung bertanya tentang prosedur pembuatan kartu anggota perpustakaan”.

(Sumber : Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur)

Hal tersebut juga diperjelas oleh bentuk keluhan atau pengaduan mengenai layanan tersebut yaitu pada tanggal 23 Agustus 2011 sebagaimana yang diungkapkan oleh Ari Nurdwiyanti :

”Petugas bagian penerima tas kurang ramah, padahal fasilitas sudah memadai”.

(Sumber : Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur)

Sejak adanya renovasi gedung pada tahun 2010, sarana dan prasarana di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sudah lebih ditingkatkan dari tahun sebelumnya, yaitu dengan adanya ruang informasi (TV, kursi tunggu), ruang internet berAC, ruang tunggu yang baca representasi (bersih, rapi, nyaman, dan teduh), papan informasi pelayanan, koleksi American Corner, koleksi majalah dan jurnal, jumlah koleksi buku yang selalu bertambah setiap tahunnya (3000 buku/tahun),

serta adanya perluasan tempat khususnya di ruang baca dewasa dan anak-anak yang dikarenakan jumlah pengunjung selalu bertambah setiap tahunnya sehingga pelayanan yang diberikan harus ditingkatkan lagi.

Dengan sarana dan prasarana yang lebih baik dari tahun sebelumnya, seharusnya tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan sudah terpenuhi. Namun pada kenyataannya, keluhan atau pengaduan yang diterima oleh pihak perpustakaan perihal pelayanan perpustakaan masih tergolong cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum sebanding dengan meningkatnya sarana dan prasarana yang ada.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka penulis tertarik mengambil topik penelitian ini dengan judul **KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR.**

1.2 Perumusan Masalah

Keberhasilan sebuah perpustakaan seringkali dikaitkan dengan jumlah koleksi bahan pustaka dan besarnya gedung yang dimiliki oleh perpustakaan tersebut dan belum pada kualitas pelayanannya.

Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang masih mengeluhkan pelayanan perpustakaan mulai dari tata cara pelayanan, pencarian buku hingga pada sikap petugas yang kurang ramah dalam memberikan layanannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu ”Bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

1 Bagi Mahasiswa

Sebagai wawasan untuk menambah pengetahuan yang diperoleh baik secara praktis maupun teoritis dari ilmu yang telah didapatkan, khususnya perihal penelitian tentang kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat.

2 Bagi Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

Dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan pelayanannya sehingga masyarakat merasa terpuaskan dan terpenuhi kebutuhannya.

3 Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Sebagai bahan referensi yang dapat berguna bagi penelitian yang sejenis di masa yang akan datang dan untuk menambah koleksi bagi perpustakaan.